



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Maksupalvelu- manuaali Yritys X: lle

Anna Voutsiadis

Opinnäytetyö
Liiketalous koulutusohjelma
2017



Tekijä(t) Anna Voutsiadis	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Maksupalvelu manuaali Yritys X: lle	Sivu- ja liitesivumäärä Teoria: 11 + 1 Manuaali: 30
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Yritys X: lle. Opinnäytetyö koostuu kahdesta eri osasta, teoriasta ja itse manuaalista, joka on salainen ja jää vain yrityksen sisäiseen käyttöön. Yritys on osa isompaa yritys Oyj:tä, joka on listattu Frankfurtin pörssin päälistalla. Yritys X on suomalainen rahoitusyhtiö.</p> <p>Maksupalvelu on perustettu vuonna 2007 ja on maksujärjestelmä verkossa. Se mahdollistaa turvallisen maksamisen lukuisilla eri maksutavoilla missä tahansa verkossa. Maksupalvelu soveltuu esimerkiksi verkkokauppoihin, varausjärjestelmiin, niin suuriin organisaatioihin kuin pieniin startup-yrityksiinkin. Yritys X käyttää maksupalvelua päivittäin, Yritys X:n asiakkaat maksavat lainojansa maksupalvelun kautta.</p> <p>Tämän toiminnallisen product- tuotoksen tavoitteena on laatia kirjanpidollista ohjemateriaalia ja täten helpottaa yrityksen tulevaisuuden kirjanpito menetelmiä. Tässä teoria osuudessa tarkastellaan molempia yrityksiä, suunnitellaan manuaalin tekoa ja kerrotaan opinnäytetyöprosessin eri vaiheista.</p>	
Asiasanat Rahoitus, maksupalvelut, taloushallinto, luotonmyöntö, lainat, kirjanpito	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tavoitteet ja taustat.....	2
1.2	Projektin kuvaus ja keskeiset asiat.....	2
1.3	Suunnittelu ja toteutus.....	3
2	Yrityksen toiminnasta.....	5
2.1	Maksupalvelujärjestelmä	5
3	Ohjemateriaalin laatiminen	6
3.1	Hyvä ohjemateriaali	6
3.2	Projektin kuvaus.....	7
4	Ohjemateriaalin laatiminen Yritys X:lle (salainen).....	8
4.1	Nykytila	8
4.2	Tavoitetila	9
5	Yhteenveto ja johtopäätökset	10
5.1	Kehittämisehdotukset	10
5.2	Oman oppimisen arviointia.....	10
	Lähteet	11

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta; taloushallinnon ja maksupalvelun teoriasta sekä ohjemanuaalista, joka on salainen. Teoria osuudessa kuvataan projektia ja sen eri vaiheita sekä pohditaan, miten manuaali tulee laatia. Manuaali on tärkeä toimeksiantajalle, jotta yrityksen yksi iso osa kirjanpidosta on sujuvaa sekä varmistetaan asiakkaiden maksujen kirjautuminen oikein yrityksen järjestelmiin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kirjanpidon helpottaminen, manuaalin laatiminen sekä taloushallinnon teoriasta kertominen. Toiminnallinen opinnäytetyö on yleensä sidoksissa ohjeistamiseen, kehittämiseen, järjestämiseen ja järjeistämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on puhutella kohderyhmää (toimeksiantajaa) sekä laatia suunnitelma ohjemanuaalin teosta. Opinnäytetyöprosessin tahtotila oli onnistua manuaalin kattavan sisällön tuottamisessa.

”Taloustieteen viidennen peruseriaatteen mukaan kannattaa luoda markkinat, jotka välittävät rahoitusta ylijäämäisiltä taloudenpitäjiltä alijäämäisille. Tämä on rahoitusmarkkinoiden tehtävä kansantaloudessa”. (Taloustiede, Pohjola, Pekkarinen, Sutela WSOY 2007, 96-97. Luettu: 17.4.2017)

1.1 Tavoitteet ja taustat

Tämä produktiivinen tuotos koostuu Yritys X:n kirjanpitoimenetelmistä, yrityksen käyttämästä maksupalvelusta ja ohjemateriaalin laatimisesta. Työssä myös pohditaan, miten kirjanpitoa voi kehittää. Taustalla on toimivia kirjanpito menetelmiä, jotka ovat olleet käytössä yli vuoden. Ongelmien ilmaantuessa on kuitenkin hyvä miettiä nopeampia ja kehittävämpiä tapoja hoitaa kirjanpito.

Kirjanpitoa tarkastellaan manuaalissa niin yrityksen oman kirjanpito-ohjelman kautta, kuin maksupalvelun tarjoaman teknisten toimenpiteiden kautta. Tilien täsmäytys sekä asiakkaiden maksujen latautuminen tarkistetaan päivittäin, ja puuttuvat maksut huomioidaan heti. On olemassa kuitenkin tilanteita, joissa puuttuvia maksuja saattaa olla useita, ja maksupalvelun tilityksen summa ei täsmää yrityksen kirjanpitojärjestelmään. Tällöin käytössä on hyvin paljon Excel ja sen tarjoamat toiminnot, jotta puuttuvat maksut löydettäisiin helpommin.

Tavoitteena on, että tulevaisuudessa kaikki yrityksen työntekijät voivat liitteenä olevan manuaalin avulla täsmäyttää yrityksen kirjanpitojärjestelmän sekä maksupalvelun tilitykset. Taustalla on myös ideoita, miten maksujen oikein latautuminen sisäisiin järjestelmiin toimisi paremmin. Niin työntekijöiden, asiakkaiden sekä tilintarkastajien työn helpottamiseksi on ideaalista, että maksut kirjautuvat oikein sekä maksupalvelun tilitykset vastaavat yrityksen lukuja. Asiakkaiden kannalta tämä on erityisen tärkeää, sillä asiakkaan tekemän maksun yrityksen käyttämän maksupalvelun kautta tulee näkyä asiakkaan tilillä heti. Maksaessaan laskun maksupalvelun kautta asiakas myös vapauttaa nostolimiittinsä, ja tällöin asiakas voi tehdä luotoltaan uusia nostoja. Asiakkaan tyytyväisyys heijastuu yrityksen kannattavuuteen ja maineeseen.

1.2 Projektin kuvaus ja keskeiset asiat

Projektin keskeisin asia on laatia yritykselle ohjelmanuoli maksupalvelun kirjanpitoon ja varmistaa, että asiakkaiden tekemät maksut maksupalvelujärjestelmän kautta latautuvat onnistuneesti. Tällä hetkellä yksi kirjanpitäjä hoitaa päivittäin täsmäytykset yrityksen järjestelmän ja maksupalvelun järjestelmän kautta. Asiakas voi maksaa luottonsa laskun seuraavista pankeista: Nordea, Osuuspankki, Danske Bank, Aktia, Handelsbank, OmaSP, Ålandsbanken, POP, Säästöpankki sekä S- pankin verkkopankkien kautta. Asiakas kirjautuu omalle asiakastililleen Yritys X:n verkkosivuille, mistä hän näkee oman lainahistoriansa, tietonsa sekä laskunsa. Valitsemalla ensin "Lainahistoria" välilehden

asiakas näkee viimeisimmän laskunsa, ja sieltä hän valitsee ”Siirry maksamaan” painiketta. Tämän jälkeen sivusto ohjaa asiakkaan ”Laskun maksu” välilehdelle josta asiakas voi tarkistaa laskun tiedot. ”Maksettava summa” – kenttään voi myös syöttää suuremman summan kuin mitä laskuun on merkitty. ”Maksa verkkopankissa” – painikkeen valitsemisen jälkeen asiakas siirtyy automaattisesti maksupalveluun ja omaan verkkopankin valintaan. Maksu kulkeutuu maksupalvelun kautta käyttäen viitenumerona Yritys X:n omia asiakasnumeroita, ja maksu latautuu ja näkyy heti asiakkaan omalla luottotilillä sekä Yritys X:n kirjanpidossa.

Maksuprosessi helpottaa asiakasta sekä yritystä, sillä maksut näkyvät kellonajasta riippumatta heti. Maksupalvelu tilittää Yritys X:lle arkisin edellisten päivien maksut. Maksut, jotka maksetaan Yritykselle X esimerkiksi huomenna aamulla, katkaistaan tänään kello 16.00. Eli esimerkiksi tänään kello 16.00 jälkeen maksetut suoritukset tilitetään Yritys X:lle ylihuomenna, ja samalla kaavalla huomiseen kello 16.00 asti maksetut suoritukset tilitetään ylihuomenna. Asiakkaan ei tarvitse murehtia pankkiviiveistä miettiessään laskujensa eräpäiviä. Jokaisella asiakkaalla on oma numeronsa järjestelmissä, jota maksupalvelu käyttää viitenumeroiden alussa. Maksupalvelu lähettää maksutiedot Yritys X:n kantaan, josta maksut latautuvat noin minuutin viiveellä Yritys X:n järjestelmiin. Yritys X maksaa maksupalvelulle jokaisesta onnistuneesta maksusta.

Maksupalvelun toiminnallisuus on tehokasta ja helppoa. Yritys X:n omat kirjanpitojärjestelmät mahdollistavat myös sujuvan yhteistyön maksupalvelun kanssa.

”Validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetin arviointi kohdistaa yleensä huomionsa kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Voidakseen olla validi, sovellettavan tutkimusotteen tulee tehdä oikeutta tutkittavan ilmiön olemukselle ja kysymyksenasettelulle”.

(http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf Luettu 20.5.2017)

1.3 Suunnittelu ja toteutus

”Liiketahtuminen kirjausten perusteena olevien tositteiden tulee olla päivättyjä ja numeroituja. Liiketahtumat on kirjattava siten, että niitä voidaan tarkastella aikajärjestyksessä ja asiajärjestyksessä. Käteismaksut on kirjattava viipymättä. Muut kirjaukset on tehtävä siten, että tarvittavat veroilmoitukset ja muut ilmoitukset voidaan

laatia ajantasaisesta kirjanpidosta. Kirjanpitomerkintöjä ei saa muuttaa tai poistaa tilinpäätöksen laatimisen jälkeen tai sen jälkeen, kun kirjanpitoaineistoa on käytetty viranomaisraportoinnin perustana”.

(<https://www.vero.fi/fi>

FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Tuloverotus/Kirjanpito_ja_tilintarkastus__osakeyhtio(10872) Luettu: 3.4.2017)

Projektin suunnittelu sujui ongelmitta. Toimeksiantajan tarve manuaalille oli tiedossa ja mahdolliset ongelmat selvillä. Manuaalin teko aloitettiin aivan alusta tilien sekä asiakkaiden maksusuorituksiin tutustumisella. Pohdittiin, mikä olisi helpoin tapa työntekijöille seurata maksuja ja tarkistaa niitä. Tarkoituksena oli helpottaa kirjanpitoa, vähentää asiakkaiden yhteydenottoja ja varmistaa työnteon sujuvuus. Yhteys yrityksen ja maksupalvelun välillä on toiminut suhteellisen hyvin.

On hyvä myös pohtia erilaisia näkökulmia manuaaliin. On otettava huomioon yritys, yrityksen työntekijät, maksupalvelun yhteistyö yrityksen kanssa ja tärkeimpänä asiakkaiden näkökulma. Asiakasta maksupalvelu ja Yritys X auttaa jokapäiväisissä raha-asioissa, eikä asiakkaan tarvitse odottaa maksunsa näkymistä eri järjestelmissä. Yritykselle maksupalvelu on todella tärkeä, sillä se on tällä hetkellä ainoa maksutapa saada välittömästi asiakkaan maksusuoritus. Tietotekniset järjestelmät mahdollistavat asiakkaan maksun näkyvyyden heti yrityksissä. Keskeisin asia on maksujen latautumisten onnistuminen sekä rahan liikkuminen turvallisesti ja nopeasti.

Tuki toimeksiantajalta manuaalin teossa oli tärkeää ja manuaalia tarkasteltiin yhdessä.

2 Yrityksen toiminnasta

Kirjanpito yrityksissä tulee olla selkeää ja saatavilla.

”Kultakin tilikaudelta tulee olla kirjanpitotileistä selkeä ja riittävästi eritelty tililuettelo, joka selittää tilien sisällön. Tili on kaksipuolinen asetelma, jonka vasen puoli on debet eli veloitus ja oikea puoli kredit eli hyvitys. Tilillä on nimi, joka määräytyy asian mukaan, tilille kirjattavat tapahtumat ovat siis sisällöltään samoja. Tililuettelon muutoksen tai muun erityisen syyn vuoksi voidaan tilin sisältöä muuttaa. Tilillä on saldo, eli debet- ja kreditpuolille kirjattujen summien erotus. Saldo on joko creditsaldo eli kreditpuolelle kirjattujen lukujen summa on suurempi kuin debetpuolelle kirjattujen lukujen summa tai vastaavasti debetsaldo silloin kun debetpuolen kirjausten summa on suurempi kuin kreditpuolen kirjausten summa”. (<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tilisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot-3>. Luettu 17.4.2017)

Yritys X on perustettu vuonna 2005 ja on suomalainen pienlainayhtiö. Vuoden 2014 Yritys X:n liikevaihto oli 70,5 miljoonaa euroa ja liikevoitto 10,6 miljoonaa euroa. Yrityksen kirjanpitomenetelmät maksupalvelujärjestelmän kanssa selviävät ohjemanuaalista ja yrityksessä noudatetaan ylläolevaa kirjanpitomenetelmää maksupalvelujärjestelmän tilitysten kanssa.

2.1 Maksupalvelujärjestelmä

Yritys X käyttää maksullista maksupalvelujärjestelmää päivittäin yrityksen asiakkaiden lainojen takaisinmaksuun. Asiakkaat maksavat lainojensa yritykselle maksupalvelujärjestelmän kautta ja tämä nopeuttaa maksujen kirjautumista asiakkaiden tilille. Maksupalvelu on perustettu kesäkuussa 2007. Vuoden 2015 liikevaihto oli 6,6 miljoonaa euroa ja maksupalvelujärjestelmä hoitaa yli 10 000 verkkokaupan/palvelun maksuliikenteen. Henkilöstömäärä yrityksessä on noin 50 henkeä. ”Yhtiötä pidetään suomalaisena verkkomaksamisen edelläkävijänä ja se sai ensimmäisenä alansa toimijana maksulaitostoimiluvan kotimaassaan”. (<https://www.paytrail.com/tarinamme>. Luettu: 15.3.2017)

Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna he käyttävät maksupalvelujärjestelmää maksaessaan lainojensa laskuja luotettavasti ja nopeasti. Maksu näkyy heti asiakkaan omalla lainatilillä sekä Yritys X näkee suoritetun maksun muutaman minuutin viiveellä maksun suorituksesta. Asiakkaiden tyytyväisyys heijastuu lainan takaisinmaksun

helppouteen ja nopeuteen. Asiakaspalvelu on myös miellyttävää, sillä asiakaspalvelijat voivat heti varmistaa asiakkaalle maksun kirjautumisen Yritys X:lle.

3 Ohjemateriaalin laatiminen

”Tiedon toistamisen strategia on luonteeltaan tiedon käsittelyä ajattelematta sen alkuperää tai oikeellisuutta. Strategialle on ominaista, että ajattelu, ongelmanratkaisu ja tavoitteiden asettaminen kirjoittamisessa on vähäistä. Kirjoitustyö on impulsiivista ja suunnittelematonta sekä se aloitetaan usein nopeasti. Tekstin tuottamisen yhteydessä ei paljoakaan pohdiskella sisällön ja tekstin ilmaisun suhdetta. Kirjoittamisesta tulee mekaanista ja kirjoittaja ikään kuin minimoi älyllisen kapasiteetin, jota tehtävä vaatisi. Kirjoittaja usein listaa asioita muististaan peräkkäin listaksi ja kirjoittaa suunnilleen kaiken asiasta tietämänsä. Tyypillistä tällaisessa kirjoittamisessa onkin, että kirjoittaja tuskin lainkaan havaitsee ongelmia, jotka liittyvät tekstissä käytettyihin tietoihin tai aineistoon. Tämä häiritsee tekstin tuottamisessa mielekästä kysymyksen asettelua tai argumentointia”. (Lonka ym. 2006 Luettu 15.3.2017)

Lähtökohtana ohjemateriaalin kirjoittamiselle oli, että ohjeet kirjoitetaan sellaiselle henkilölle joka ei tiedä yrityksistä tai niiden toiminnallisuuksista mitään. Ohjemateriaali haluttiin luoda mahdollisimman selkeäksi ja helposti ymmärrettäväksi niin, että kuka tahansa osaisi manuaalin avulla tarkastella ja täsmäyttää maksuja. Kirjoittamisessa huomioitiin kaikki eri lähtökohdat ja Excelin käytön erilaiset vaiheet käytiin läpi. Kirjoitusasu pidettiin yksinkertaisena ja eri vaiheita korostettiin tarpeiden mukaisesti.

3.1 Hyvä ohjemateriaali

”Ohjemateriaalin tulee olla sisällöltään selkeä ja helposti ymmärrettävä. Ohjeesta on tultava ilmi, kenelle ohje on suunnattu ja mitä tarkoitusta varten. Kirjallisen ohjeen avulla asiakas tai yritys kykenee toimimaan itsenäisesti ja tavoitteellisesti. Materiaalissa on erityisen tärkeää, että annettu tieto on oikeellista”. (Kyngäs ym. 2007 124—126; Lipponen ym. 2006, 66—67. Luettu: 1.5.2017)

”Kuvilla, kaavioilla ja taulukoilla voidaan lisätä ohjemateriaalin ymmärrettävyyttä. Värien käytöllä ohjemateriaalissa voidaan herättää asiakkaan huomiota, mutta värien käyttö tulee olla hillittyä. Materiaalin kirjasintyyppin jakoon on oltava selkeä ja riittävä. Leipäteksti kirjoitetaan pienaakkosilla ja otsikoissa voidaan käyttää suuraakkosia”. (Lipponen ym.2006, 68; Kyngäs ym. 2007, 127. Luettu 1.5.2017)

Ohjemateriaalin laatiminen aloitettiin tutkimalla erilaisia ohjemateriaaleja verkossa. Maksupalvelumanuaali haluttiin pitää tiivistettynä ja yksinkertaisena. Lopputulokseen tuli paljon havainnoillistavia kuvia ja kaavioita. Manuaali sisältää myös paljon yrityksen sisäistä kirjanpitolietoa ja miten tilien täsmäyttäminen toimii. Erilaisia ohjemateriaaleja on runsaasti, mutta mielestäni tärkein tarkoitus ohjemateriaalilla on palvella kohderyhmää.

3.2 Projektin kuvaus

Aikajana opinnäytetyöstä

Projektin suunnittelua, opinnäytetyön aloittaminen.

Muistiinpanonot toimeksiantajasta, yrityksen sisäisistä kirjanpitolietoista sekä manuaalin rakenteen suunnittelua.

Manuaalin valmistuminen, manuaalin läpikäynti yrityksen työntekijöiden kanssa. Onko tarpeeksi ymmärrettävä ja selkeä. Teoria osuuden pohdintaa ja kirjoittamista.



Maalis

Huhti



Touko

Kesä



Excel- toimintojen testausta, teoria- osuuden suunnittelua ja rakenteen pohdintaa. Manuaalin ja teorian kirjoittamista.

Opinnäytetyön palauttaminen ja valmistuminen.

Projektissa meni pidempään kuin alun perin oli suunniteltu. Manuaalin laatiminen ja sen toimivuus oli prioriteettina. Teoriaosuuden kirjoittaminen jäi manuaalin laatimisen

”jalkoihin”, mutta tavoitteessa pysyttiin ja manuaali oli toimeksiantajalle erittäin tärkeä sekä hyödyllinen.

”Toiminnallinen opinnäytetyö ammattikorkeakoulussa voi esimerkiksi olla ohje tai opas joka on suunnattu yrityksen liiketoimen käytäntöön tai jopa tapahtuman järjestämiseen. Vilka ja Airaksinen kertovat, että työn olisi hyvä olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. Lisäksi korostetaan, että toiminnallisessa opinnäytetyössä olisi tärkeää yhdistää käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnällä”. (Vilka & Airaksinen 2003, 9–10. Luettu: 17.4.2017)

Yllä oleva aikajana antoi ajallista suuntaa projektin jokaisessa vaiheessa.

4 Ohjemateriaalin laatiminen Yritys X:lle (salainen)

Kts. liite

4.1 Nykytila

Nykytila yrityksen kirjanpidossa on manuaalin mukainen ja manuaalia käytetään päivittäin. Yrityksen kirjanpito maksupalvelun osalta on sujuvaa ja mahdolliset viat yhteyksissä huomataan heti. Excelin toiminnoista käytetään paljon erilaisia kaavoja. Maksupalvelun tulisi kehittää kirjanpitoaan mielestäni ohisuoritusten osalta, eli niiden maksujen osalta mitkä eivät kirjaudu heti asiakkaan käyttäessä vanhaa viitenumeroa. Maksupalvelu tilittää ohisuorituksia Yritys X:lle sitä mukaa kun ne huomataan, välillä viive saattaa olla kuukausia. Ideaalitilanne olisi, kun maksupalvelu tilittäisi mahdollisia ohisuorituksia Yritys X:lle viikoittain. Tämä vähentäisi asiakkaiden yhteydenottoja maksuista sekä parantaisi myös maksupalvelun kirjanpitoa. Nykytila on kuitenkin sujuvaa ja päivittäistä.

”Kirjanpitovelvollisen on merkittävä kirjanpitoonsa liiketapahtumina menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät. Tulot kertyvät yrityksen tuotteiden ja palveluiden myynnistä ja esimerkiksi korkotuotoista, menot ovat tyypillisesti palkkoja ja niiden sivukuluja kuten eläke- ja muita vakuutusmaksuja, aineostoja, materiaalihankintoja, vuokratuloja, kone- ja kalustohankintoja, maa-alueiden tai kiinteistöjen ostoja. Rahoitustapahtumia ovat esimerkiksi myyntisaamisesta tullut maksusuoritus, ostolaskun maksu, muun velan maksu taikka lainan nosto tai lyhennys. Kirjanpidossa sattuneen virheen korjaus on tyypillinen oikaisuerä. Siirtoeriä syntyy tyypillisesti tilinpäätöksen

jaksotuksista”. (<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot> Luettu 17.4.2017)

4.2 Tavoitetilä

Opinnäytetyön liitteenä oleva manuaalin tavoitteena ja toimeksiantajan toiveena on mahdollisimman sujuva kirjanpito maksupalvelujärjestelmän kanssa. Ongelmien minimoiminen, tietoteknisten asioiden haastavuus, työntekijöiden sekä asiakkaiden tyytyväisyys, yritysten välinen hyvähenkisyys ja koko prosessin toimivuus käytiin läpi opinnäytetyötä tehdessä. Manuaalia kehitettiin sen tekemisen varrella ja siitä saatiin lopulta toimiva ja selkeä kokonaisuus. Manuaalin avulla helpotetaan myös kiireisiä kuunvaihteita, jolloin edellinen kuukausi ”suljetaan” ja kirjanpito on sujuvaa.

Tavoitteet

Hyvä ja selkeä ohjemateriaali	Toimeksiantajan prosessien toimivuus ja jatkuvuus	Opintojen loppuunsaattaminen	Työn ja oppimisen arviointi ja menettelytapojen kartoitus	Kirjanpidon sujuvuus	Yrityksen, työntekijöiden ja asiakkaiden tyytyväisyys
-------------------------------	---	------------------------------	---	----------------------	---

Opinnäytetyö ja maksupalvelumanuaali

”Hyvällä visuaalisella ilmeellä saadaan houkutelua asiakasta lukemaan ohjemateriaalia. Ohje kannattaa säilyttää melko lyhyenä, koska tällöin se tulee varmimmin luetuksi. Teksti on tärkeää jaotella ja asetella selkeästi. Otsikoilla ja väliotsikoilla voidaan helpottaa ohjemateriaalin luettavuutta”. (Eloranta & Virkki 2011, 77; Lipponen ym. 2006, 67. Luettu: 11.4.2017)

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Yhteenvedon manuaalista voi lukea toimeksiantajan palautteesta. Itse salainen maksupalvelumanuaali on 30 sivuinen. Manuaalissa käydään läpi kirjanpito, järjestelmät ja pankkitilit läpi vaihe vaiheelta ja se sisältää paljon kuvia oppimisen helpottamiseksi. Yhteenvetona voi sanoa, että projekti oli onnistunut. Toimeksiantaja hyötyi manuaalista niin työntekijöidensä osaavuuden kannalta kuin kirjanpidon sujuvuudenkin huomioon ottaen. Maksupalvelujärjestelmän yritys ei ollut mukana projektissa.

5.1 Kehittämisehdotukset

Kehitettävää löytyy aina jokaisesta yrityksestä. Tekniseltä puolelta katsottuna jäi mieleen se, miten maksupalvelujärjestelmästä saisi automaattisia virheilmoituksia silloin, kun asiakkaan maksu ei jostain syystä onnistu tai näy Yrityksessä X. Kirjanpidon ja puuttuvien maksujen löytäminen on hyvällä tasolla. Maksujen täsmäyttäminen Yritys X:n järjestelmien kanssa on nopeaa ja helppoa. Aina kuitenkin löytyy erilaisia tapoja tilien täsmäytykseen ja manuaalissa olevat menetelmät ovat toimineet todella sujuvasti. Mielestäni manuaalin voi tarvittaessa ottaa muihin yrityksen maihin käyttöön. Jos yrityksellä on muissa maissa samankaltaisia maksupalveluita, voi manuaalia hyödyntää ja kääntää sen monille eri kielille.

5.2 Oman oppimisen arviointia

Itse opin projektista suunnattomasti ja huomasin myös erilaisien ajattelutapojen merkityksen. Se mikä on itselle helpointa ei välttämättä ole sitä toiselle. Kirjanpidossa tulee olla hyvin tarkkana numeroiden kanssa ja tilaa virheille ei ole. Numeroiden kanssa työskentely on vaativaa, mutta palkitsevaa. Itse huomasin huiman kehityksen omassa oppimisessani ja virheiden huomioimisessa. Ideat manuaaliin olivat hyviä ja helposti toteutettavissa. Pidimme Yritys X:n asiakaspalvelijoiden kanssa palavereja, joissa käytiin manuaalia läpi. Palaute oli hyvää ja työntekijät ymmärsivät manuaalin ja sen merkityksen yritykselle. Koin, että projekti oli onnistunut. Tavoitteet saavutettiin ja projektin aikana huomattiin myös muita kehitettäviä kohteita. Manuaali auttaa jatkossa työntekijöitä ja vaikuttaa suuresti asiakkaiden tyytyväisyyteen, jolla on taas suora yhteys yrityksen menestykseen. Manuaalia tullaan jatkossa käyttämään järjestelmän käyttöä koulutettaessa ja ensimmäiset koulutukset on jo pidetty. Manuaalia voi käyttää myös muissa Yritys X:n maissa tarvittaessa käännösten jälkeen.

Lähteet

<https://www.paytrail.com/tarinamme>. Luettu: 15.3.2017

Lonka ym. 2006 Luettu 15.3.2017

<https://www.vero.fi/fi->

FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Tuloverotus/Kirjanpito_ja_tilintarkastus__osakeyhtio(10872) Luettu: 3.4.2017

Eloranta & Virkki 2011, 77; Lipponen ym. 2006, 67. Luettu: 11.4.2017

Vilkka & Airaksinen 2003, 9–10. Luettu: 17.4.2017

Taloustiede, Pohjola, Pekkarinen, Sutela WSOY 2007, 96-97. Luettu: 17.4.2017

Luettavissa:<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot-3>. Luettu: 17.4.2017

<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot> Luettu 17.4.2017

Kyngäs ym. 2007 124—126; Lipponen ym. 2006, 66—67. Luettu: 1.5.2017

Lipponen ym.2006, 68; Kyngäs ym. 2007, 127. Luettu: 1.5.2017

http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf.
Luettu 20.5.2017